TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Do Objetivo

Em razão do disposto na Lei nº 14.133/2021 e art. 12, § 1º, da Resolução CNJ nº 182/2013 apresentamos os presentes ESTUDOS PRELIMINARES, objetivando reunir elementos técnicos necessários e suficientes a permitir a elaboração de Termo de Referência para **Contratação de uma solução de Tecnologia da Informação que implemente a organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1° e 2° níveis, aos usuários de serviços de TI do TRF5, com fornecimento de ferramenta informatizada que permita o registro, análise, diagnóstico, solução de chamados técnicos, implantação e acompanhamento de processos de trabalho, orientações e esclarecimento de dúvidas de usuários, além do controle dos ativos de TI do TRF5**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no documento**.**

1.1 Este documento está baseado nas diretrizes para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação constantes no Modelo de Contratações de Tecnologia da Informação, instituído pela Resolução nº 279/2013 do Conselho da Justiça Federal, formado pela Instrução Normativa SEGGD/ME nº 01/2019 e pelo Guia de Boas Práticas de Contratações de Soluções de TI - JF, assim como no art. 6 da Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.

1.2 Informações básicas:

Setor Requisitante: Núcleo de Governança da Tecnologia da Informação - T5-TI-NGOV

Processo SEI nº: 0013724-41.2023.4.05.7000

ID PAC: i.31

2. Descrição da Necessidade

Contratação de uma solução de Tecnologia da Informação que implemente a organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1° e 2° níveis, aos usuários de serviços de TI do TRF5, com fornecimento de ferramenta informatizada que permita o registro, análise, diagnóstico, solução de chamados técnicos, implantação e acompanhamento de processos de trabalho, orientações e esclarecimento de dúvidas de usuários, além do controle dos ativos de TI do TRF5.

3. Área Requisitante

Área Requisitante: Diretoria de Tecnologia da Informação

Responsável: Fernanda Marques Montenegro

4. Justificativa e Motivação para a Contratação

4.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

O complexo tecnológico do TRF5 é extenso e diversificado, atendendo a aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) usuários, incluindo magistrados, servidores e colaboradores. Esses usuários dependem de uma ampla gama de recursos de TI, que o Tribunal disponibiliza para que possam executar as suas atividades

diárias de forma célere e eficaz. Nesse sentido, a agilidade e a eficiência de uma Central de Serviços no atendimento e no suporte técnico de TI desempenham um papel fundamental na entrega de serviços essenciais ao Tribunal, de forma a garantir a disponibilidade constante dos serviços e recursos de TI, essenciais ao funcionamento adequado e ao alcance dos objetivos estratégicos do TRF5.

Atualmente, o atendimento e o suporte técnico de 1º e 2º níveis são realizados por meio do Contrato n° 08/2021, firmado com a empresa DSS Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. em 19/04/2021, a findar em 20/04/2024. Assim, considerando a natureza da prestação dos serviços, de execução continuada, faz-se necessária a prospecção para nova contratação.

Dessa forma, pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do Tribunal vinculados à atividades compatíveis com a atual relevância e demanda de soluções de TI, como: governança e gestão de TI, segurança da informação, desenvolvimento de softwares corporativos, disponibilização de serviços de TI aos servidores do TRF5 e ao jurisdicionado, implantação de uma infraestrutura de TI, enquanto se terceirizam as atividades meramente operacionais.

4.2. Motivação

4.2.1. Conformidade com Regulamentações: O cumprimento às determinações do Decreto-Lei n° 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se delegam para a órbita privada as atividades operacionais e executivas correlatas, mediante contratos ou concessões.

4.2.2. Melhoria na Qualidade dos Serviços: Uma Central de Serviços de TI (CSTI) pode fornecer Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que garantem um nível previamente determinado na qualidade dos serviços executados, difíceis de serem alcançados internamente.

4.2.3. Melhoria na Eficiência Operacional: Uma central de serviços de TI bem gerenciada pode aumentar a eficiência operacional, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de forma rápida e eficaz, minimizando o tempo de inatividade e interrupções.

4.2.4. Foco no Core Business: Ao terceirizar as operações de TI para uma Central de Serviços de TI, as empresas podem se concentrar mais em suas atividades principais, sem se preocupar com problemas técnicos e de infraestrutura.

4.2.5. Acesso a Recursos Especializados: As Centrais de Serviços de TI têm equipes altamente especializadas e experientes em diferentes áreas da tecnologia, promovendo a resolução de problemas complexos.

4.2.6. Aderência a Modelos Consagrados: A terceirização de serviços de TI tem sido amplamente utilizada por parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por soluções especializadas na área de TI.

4.2.7. Redução de Custos: Terceirizar os serviços de TI pode ser uma maneira eficaz de reduzir custos operacionais, já que elimina a necessidade de contratar e treinar uma equipe interna de TI.

4.2.8. Acompanhamento de Tendências Tecnológicas: As Centrais de Serviços de TI tendem a estar alinhadas com as últimas tendências e tecnologias, permitindo que o Tribunal permaneça sempre atualizado diante das novidades tecnológicas.

4.2.9. Preservação de Serviços Essenciais: A paralisação dos serviços de atendimento e suporte técnico de TI, em decorrência do encerramento do atual contrato de prestação de serviços provocaria a descontinuidade de serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.

4.2.10. Gerenciamento de Riscos: Terceirizar serviços de TI pode ajudar a reduzir o risco associado à gestão de ativos de TI, contratação e retenção de pessoal especializado, entre outros.

5. Alinhamento com os Instrumentos de Planejamento

A presente demanda encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento vigentes, conforme dados abaixo:

5.1. Alinhamento ao Plano Estratégico da Justiça Federal 2021-2026

Objetivo Estratégico: Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

5.2. Alinhamento ao Plano Anual de Contratação 2023

Entrega: Ação n° 31 - Contratação/Renovação de Central de Serviços de TI (1° e 2° níveis)

Encontra-se alinhada também à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da Resolução CNJ n° 370/2021, por meio do “Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário”, e por meio do "Objetivo 4: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

6. Análise de Soluções Possíveis

Cenário nº 1 – Absorção das atividades do suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis pelo quadro atual de servidores efetivos: Nesse cenário, as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por servidores efetivos do quadro do TRF5 realocados no setor de atendimento e suporte a usuários de serviços TI.

Cenário nº 2 – Ampliação do quadro de servidores efetivos e absorção das atividades por estes do suporte de TI de 1º e 2º níveis. Nesse cenário, a execução de todas as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seria realizada por novos servidores efetivos, contratados através de concurso público.

Cenário nº 3 –Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis aos usuários de TI do TRF5. Nesse cenário, a execução dos serviços de suporte remoto e presencial de TI seria realizada através da contratação de empresa especializada no suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis.

7. Justificativa da Solução Escolhida

Os cenários nº 1 e nº2 apresentam um ponto crítico comum, qual seja, a utilização de servidores do quadro de TI do TRF5 para a execução das tarefas de suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis. A equipe de planejamento desta contratação em pauta entende que não se deve utilizar servidores do quadro de pessoal de TI para o suporte técnico por diversas razões importantes. Em primeiro lugar, o uso de servidores do quadro para fornecer esse nível de suporte pode ser ineficiente em termos de alocação de recursos. Os profissionais de TI do TRF5 possuem habilidades e conhecimentos especializados que certamente podem ser mais valiosos em projetos estratégicos e no desenvolvimento de soluções de TI, em vez de tarefas de suporte rotineiras.

Além disso, a terceirização do suporte de 1º e 2º níveis permite que a organização acesse uma equipe especializada que se dedica exclusivamente a esse tipo de trabalho. Essas equipes de suporte terceirizadas possuem uma vasta experiência em lidar com uma variedade de problemas comuns de TI, o que pode resultar em resoluções mais rápidas e eficazes. Isso também evita que a equipe interna de TI seja sobrecarregada com um volume significativo de chamados de suporte que podem deslocá-los de tarefas mais estratégicas.

Outra consideração importante é a escalabilidade. A terceirização permite que as organizações dimensionem facilmente suas necessidades de suporte de acordo com a demanda.

Finalmente, o aumento do quadro de servidores especializados na área de TI do TRF5 é uma das tarefas mais desafiadoras enfrentadas pela administração do Tribunal. O desafio se depara com orçamento limitado para a contratação de pessoal, especialmente em um cenário de contenção de despesas, processos de contratação complexos e demorados envolvendo várias etapas, regulamentações e aprovações, concorrência por talentos competindo com empresas privadas em expansão constante na área de TI, e a necessidade de treinamento específico.

Escolha do Cenário nº 3 – Contratação de empresa especializada no suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis.

Justificativa: Terceirizar o suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis é uma decisão estratégica que pode trazer inúmeros benefícios para o TRF5. A principal justificativa para essa abordagem está relacionada à eficiência operacional e ao foco no core business do Tribunal. Ao terceirizar esses serviços, a área de TI do TRF5 pode direcionar seus recursos internos para atividades mais estratégicas, ao mesmo tempo em que obtêm acesso a especialistas em TI e reduz custos operacionais.

Essa abordagem permite que o TRF5 aproveite o conhecimento especializado de provedores de serviços de

TI, que têm equipes treinadas e atualizadas nas melhores práticas e nas últimas tecnologias. Além disso, a terceirização fornece flexibilidade, permitindo que a organização ajuste a escala de suporte de acordo com suas necessidades específicas, o que é particularmente útil em situações de crescimento ou flutuações sazonais.

A disponibilidade contínua de suporte técnico proporcionada por empresas de terceirização também é uma vantagem significativa, garantindo que problemas técnicos possam ser resolvidos prontamente, independentemente do horário. Além disso, a gestão eficaz dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) pelos provedores de terceirização assegura a consistência na prestação de serviços.

A redução de riscos e a atualização tecnológica também reforçam a opção pelo terceiro cenário, uma vez que os provedores de serviços de terceirização geralmente têm práticas de segurança sólidas e mantêm suas equipes atualizadas com regulamentações e tendências de segurança.

Diante do exposto, essa equipe de planejamento indica a permanência da terceirização do suporte técnico de TI de 1º e 2º níveis como a maneira mais uma maneira eficaz de promover a eficiência operacional, focar no desenvolvimento do negócio principal e acessar expertise em TI de forma mais econômica. Consideramos essa abordagem uma estratégia eficaz no sentido de o TRF5 otimizar seus recursos e melhorar a qualidade do suporte técnico de TI.

8. Descrição dos Requisitos da Contratação

8.1. Requisitos de Negócio

8.1.1. A solução contratada deverá compreender o suporte ao atendimento dos serviços de TI do TRF5, tanto por meio de central telefônica nas dependências do Tribunal, quanto via requisição de serviços por meio de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica para prestação de suporte remoto e presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo TRF5 para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo, a critério do Tribunal.

8.1.2. A Central de Serviços de TI será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste documento:

i. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Serviços de TI (Service Desk) de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

ii. Serviço de configuração, implantação e operação do Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, incluindo a ferramenta de gestão de ativos de TI.

iii. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (telefônico e remoto).

iv. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (remoto e presencial).

v. Serviço de supervisão de atendimento especializado de primeiro nível.

vi. Serviço de supervisão de atendimento especializado de segundo nível.

vii. Serviço de gestão da base de conhecimento.

viii. Serviço de coordenação da Central de Serviços de TI.

ix. Serviço de revisão e implantação de processos relativos à Central de Serviços de TI.

8.1.3. Os serviços serão executados atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e nos seus anexos, e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do TRF5.

8.1.4. A Central de Serviços de TI exercerá a função de agente centralizador das ações e interações com os prestadores de serviços de TI. Ela será o ponto de contato entre os usuários de TI e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para o TRF5.

8.1.5. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços de TI com os seguintes objetivos:

i. Resolução rápida de incidentes: Resolver problemas e incidentes o mais rápido possível, minimizando o tempo de inatividade e impacto nas atividades dos usuários, restaurando prontamente a operação normal dos serviços de TI.

ii. Atendimento ao cliente com qualidade: Fornecer um alto nível de atendimento ao cliente, incluindo uma abordagem amigável, respeitosa e cortês ao lidar com os usuários.

iii. Centralização de solicitações: Centralizar todas as solicitações, perguntas e problemas técnicos dos usuários, garantindo que nada seja perdido ou negligenciado, atuando como a primeira instância de atendimento.

iv. Registro e acompanhamento de incidentes: Manter um registro preciso de todos os incidentes e solicitações, desde a abertura até a resolução, para análise posterior, possibilitando a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisão gerencial.

v. Resolução de incidentes: Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços de TI deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.

vi. Priorização de incidentes: Classificar e priorizar incidentes de acordo com a sua gravidade e impacto para garantir que os problemas mais críticos sejam tratados primeiro.

vii. Escalada de problemas: Na impossibilidade de resolução de um incidente pela Central de Serviços de TI, ela deve encaminhá-lo para a equipe apropriada, garantindo que o problema seja tratado por especialistas.

viii. Comunicação proativa: Manter os usuários informados sobre o status de suas solicitações e incidentes, bem como fornecer atualizações e estimativas de tempo de resolução.

ix. Identificação de tendências e problemas recorrentes: Monitorar incidentes para identificar problemas recorrentes, o que pode sinalizar a necessidade de ações preventivas.

x. Orientação aos usuários: Oferecer orientações aos usuários para ajudá-los a entender melhor a tecnologia e reduzir a frequência de problemas causados por erros básicos.

xi. Melhoria contínua: Buscar constantemente formas de aperfeiçoar seus processos, procedimentos e serviços para aprimorar a experiência do usuário e aumentar a eficiência geral do suporte de TI.

8.1.6. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

i. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

ii. Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, aderente ao modelo ITIL, conforme especificações a serem descritas no Termo de Referência e seus anexos.

iii. Software de Gestão de Ativos integrada ao Software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI.

iv. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI para toda a equipe de 1° e 2° níveis e integrantes da equipe da CONTRATADA diretamente envolvidos com a Central de Serviços de TI, conforme estabelecido no subitem 2.1 - Bens e serviços que compõem a solução da contratação.

v. Licenças do software de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, em número suficiente para atender aos servidores do TRF5 e equipes terceirizadas que prestam serviço ao TRF5 e atuam diretamente na Central de Serviços de TI, conforme estabelecido no subitem 2.1 – “Bens e serviços que compõem a solução”.

vi. Todas as demais licenças necessárias para o funcionamento do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, incluindo Sistemas Operacionais e Banco de Dados.

vii. Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc.

viii. Um aparelho celular para cada supervisor e um aparelho celular para o coordenador da equipe da Central de Serviços de TI.

ix. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

x. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços de TI, conforme disposto neste Documento e demais anexos.

8.1.7. Serão fornecidos pelo TRF5 os seguintes itens para a execução dos serviços:

i. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.

ii. Ramais e aparelhos telefônicos (headsets hands free) em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe da Central de Serviços de TI.

iii. Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.

iv. Infraestrutura de TI para a instalação da Solução de Gestão da Central de Serviços de TI.

8.1.8. A solução a ser proposta pela CONTRATADA deverá contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

i. Abertura de chamados pelo Sistema de Requisições a ser disponibilizado na Rede de Dados do TRF5.

ii. Telefone.

iii. E-mail.

iv. Chat.

v. Ferramenta de chatbot.

vi. Software de Integração Microsoft Teams.

8.1.9. Caberá ao TRF5, caso a solução da Central de Serviços de TI seja instalada nas dependências do Tribunal, a responsabilidade pela execução da rotina de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas da Central de Serviços de TI.

8.1.10. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos do TRF5, ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

i. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (IT Infrastructure Library) e da NBR ISO/IEC 20.000 - Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

ii. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

iii. Para gerenciamento de projetos devem-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

9. Serviços a Serem Realizados

9.1. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível

9.1.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível será o ponto centralizador de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI do TRF5, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento.

9.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço é assegurar maior disponibilidade das soluções de TI do TRF5, através da execução de procedimentos com o objetivo de resolver os incidentes ou requisições de sua competência, assim definidos no catálogo de serviços.

9.1.3. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de atendimento de 1° nível deverá registrar todas as informações disponíveis no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI e encaminhar o chamado à equipe de 2° ou 3° nível, para que o problema possa ser

resolvido no menor tempo possível.

9.1.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível será de segunda a sexta-feira, das 07:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30h (dezenove horas e trinta minutos), de modo ininterrupto.

9.1.5. A carga horária dos analistas de atendimento e suporte técnico de 1° nível, que prestarão o Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível, será de 6 (seis) horas diárias, de segunda a sexta-feira, conforme a legislação vigente da categoria.

9.1.6. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2° e 3° Níveis, equipe do TRF5, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

9.1.7. Principais atividades a serem executadas:

i. Atuar como ponto centralizador de contato entre o usuário e os provedores, internos e externos, de serviços de TI do TRF5.

ii. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo TRF5.

iii. Realizar atendimento telefônico e suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível, respeitando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Documento.

iv. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições e incidentes), direcionados à área de TI do TRF5, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.

v. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados.

vi. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

vii. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2° Nível, ou demais equipes do TRF5, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados.

viii. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.

ix. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.

x. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas.

xi. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

xii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o TRF5), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.

xiii. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.

xiv. Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.

xv. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço de atendimento.

xvi. Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRF5 ou

situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.

xvii. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TRF5.

xviii. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo TRF5.

xix. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do TRF5.

xx. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

9.2. Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível

9.2.1. O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução das atividades realizadas pela equipe de atendimento de 1° Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços, bem como manter atualizada uma base de dados, reunindo o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TI do TRF5.

9.2.2. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da TRF5, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento, cuja administração será de responsabilidade desse serviço. Quando necessário, a equipe técnica da TRF5 poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

9.2.3. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h (oito horas) às 17h (dezoito horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

9.2.4. Principais atividades a serem executadas:

i. Acompanhar e orientar a execução dos serviços dos analistas da equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível, sob sua coordenação direta, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.

ii. Acompanhar e gerenciar todos os chamados recebidos pela Central de Serviços de TI, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

iii. Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento de 1° Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos.

iv. Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições.

v. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

vi. Coordenar as ações da Central de Serviços de TI, provendo a equipe técnico- administrativa do TRF5 com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.

vii. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.

viii. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender aos níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura, em especial a disponibilidade do serviço.

ix. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.

x. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões qualidade dos atendimentos.

xi. Garantir a boa utilização e a conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão.

xii. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade no atendimento, entre outras.

xiii. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

xiv. Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções.

xv. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.

xvi. Participar da definição de padrões para as soluções.

xvii. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.

xviii. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc).

xix. Zelar pela disponibilidade da Base de Conhecimento.

xx. Organizar as novas documentações.

xxi. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

xxii. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.

xxiii. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do TRF5 para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.

xxiv. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível.

9.3. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível

9.3.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços próprias do 2º Nível, bem como naquelas escaladas pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários prioritários.

9.3.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

9.3.3. Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.

9.3.4. O atendimento presencial envolvendo requisições de usuários prioritários (Magistrados, Chefes de Gabinete e Diretores) deverá ser realizado pelos técnicos da equipe da CONTRATADA com uniforme social composto por terno completo e gravata.

9.3.5. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível será de segunda a sexta-feira, das 07:30h (sete horas e trinta minutos) às 19:30h (dezenove horas e trinta minutos), de modo ininterrupto.

9.3.6. A carga horária dos analistas de atendimento e suporte técnico de 2° nível, que prestarão o Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível, será de 8 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira.

9.3.7. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica do TRF5 poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

9.3.8. O TRF5 poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2° Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. O pagamento desses serviços será realizado tomando-se como base o valor de 01 (uma) hora de serviço do perfil de Analista de Atendimento e Suporte de 2° Nível, definido pela CONTRATADA na Planilha de Custos e Formação de Preços.

9.3.9. O número de horas utilizadas para a execução de serviços extraordinários não poderá exceder o limite de 800 (oitocentas) horas no decorrer do período de vigência contratual.

9.3.10. Caso haja prorrogação do contrato, será considerado novo limite de 800 (oitocentas) horas para a execução dos serviços extraordinários. O saldo de horas não utilizadas no período anterior deverá ser desconsiderado, não podendo ser acumulado para o próximo período.

9.3.11. Principais atividades a serem executadas:

i. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do TRF5, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1° Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.

ii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.

iii. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do TRF5.

iv. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pelo TRF5, com base em scripts de atendimento.

v. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do TRF5, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.

vi. Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários do TRF5, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI.

vii. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do TRF5.

viii. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

ix. Contatar as equipes internas da área de TI do TRF5 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

x. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRF5 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

xi. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TRF5.

xii. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.

xiii. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

xiv. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRF5.

xv. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços de TI.

xvi. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços de TI para as equipes internas do TRF5.

xvii. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRF5, quando for o caso.

xviii. Prestar suporte presencial às sessões de Julgamento do Pleno e das Turmas.

xix. Prestar suporte presencial à sessão do Conselho Administrativo.

xx. Esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites do TRF5 na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.

xxi. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pelo TRF5.

xxii. Prestar suporte, eventualmente, nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica deles, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de TI. Esses atendimentos deverão ser previamente autorizados pela STI, que providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.

xxiii. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.

xxiv. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.

xxv. Elaborar macros no Microsoft Office.

xxvi. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

9.4. Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível

9.4.1. O Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2° Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da CONTRATADA.

9.4.2. O serviço será executado pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível.

9.4.3. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível será de segunda à sexta-feira, das 09h (nove horas) às 18h (dezoito horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

9.4.4. Principais atividades a serem executadas:

i. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 2° Nível da CONTRATADA, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.

ii. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2° Nível.

iii. Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.).

iv. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

v. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

vi. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.

vii. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.

viii. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários.

ix. Definir, em conjunto com equipe de TI do TRF5, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários.

x. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

xi. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.

xii. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.

xiii. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

xiv. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível.

9.5. Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação

9.5.1. O Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação consiste em coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1° e 2° Níveis e das Supervisões do Atendimento e Suporte Técnico de 1° e 2° Níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços.

9.5.2. O horário de prestação do Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação será de segunda a sexta-feira, das 10h00min (dez horas) às 19h00min (dezenove horas), com intervalo de 01 (uma) hora para almoço.

9.5.3. Principais atividades a serem executadas:

i. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível.

ii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2° Nível.

iii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação da Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1° Nível.

iv. Monitorar os chamados recebidos pela Central de Serviços de TI, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos.

v. Monitorar os Níveis de Serviço acordados, bem como os chamados em backlog, as informações alimentadas pela equipe na ferramenta de gestão da Central de Serviços de TI e o retorno do atendimento junto aos usuários.

vi. Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, bem como informar aos Gestores do TRF5 quanto às escalas de plantão, quando houver.

vii. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do TRF5.

viii. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1° e 2° Níveis, bem como de suas respectivas supervisões.

ix. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

x. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.

xi. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta.

xii. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.

xiii. Solicitar, à CONTRATADA, treinamento da equipe operacional, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pelo TRF5.

xiv. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras.

xv. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

xvi. Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes.

10. Requisitos de Capacitação

10.1. Treinamento dos Profissionais da CONTRATADA

10.1.1. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o TRF5, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de re-lacionamento com usuários.

10.1.2. Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TI do TRF5 que exijam novas capacitações.

10.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial a seus técnicos, em parceria com o TRF5, que disponibilizará as informações necessárias à CONTRATADA, com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Documento e que contemple:

i. Estrutura organizacional e funcionamento do TRF5.

ii. Topologia da rede de dados.

iii. Política de Segurança da Informação do TRF5.

iv. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRF5.

v. Utilização adequada da solução de Gestão da Central de Serviços de TI, e suas atualizações.

vi. Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

10.1.4. Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

10.2. Treinamento dos profissionais do TRF5.

10.2.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos e softwares da Solução de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, nos seguintes termos: Curso para até

20 (vinte) técnicos, designados formalmente pelo TRF5, sobre os módulos da ferramenta referentes aos processos da Central de Serviço implantados.

10.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, impressos ou em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

10.2.3. Todo o material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

10.2.4. Todo o processo de treinamento deverá ser submetido à avaliação do TRF5.

10.2.5. A Diretoria de Tecnologia da Informação fará a agenda com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

10.2.6. Caso a avaliação seja considerada insatisfatória, na média das avaliações, a equipe técnica do TRF5 deverá julgar se caberá reedição total ou parcial dos cursos, em data a ser definida.

10.2.7. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos que tiverem frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pelo TRF5.

10.2.8. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações do TRF5, no Edifício Sede, em um de seus anexos, ou através de videoconferência.

11. Requisitos Legais

11.1. Para elaboração deste Documento foram observadas, dentre outras, as seguintes legislações:

i. Instrução Normativa SLTI n° 01/2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá 28 outras providências.

ii. Instrução Normativa SLTI N° 04/2014, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

iii. Instrução Normativa SGD n° 01/2019 (alterada pelas Instruções Normativas nº 202, de 18/09/2019; nº 31, de 23/03/2021 e nº 47, de 09/06/2022), que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

iv. Instrução Normativa SLTI n° 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

v. Instrução Normativa SLTI n° 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

vi. Lei n° 14.133 de 1° de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

vii. Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

viii. Lei n° 8.078/1990 (Dispõe sobre a proteção do consumidor). O direito à garantia técnica prevista neste contrato rege-se igualmente pelas normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, considerando a condição da União como consumidora final dos serviços de TI, conforme previsto no art. 2° da Lei n° 8.078/1990, in verbis: "Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (...) Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo."

ix. Lei Federal n° 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

x. Decreto n° 10.024/2019: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras provisões.

xi. Decreto n° 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

xii. Lei n° 13.709/2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade da pessoa natural.

xiii. Resolução n° 182, de 17/10/2013: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

xiv. Resolução n° CF-RES-2013/00279: Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

xv. Resolução n° 169/2013 - CNJ, de 31 de janeiro de 2013 - Dispõe sobre as retenções trabalhistas (alterada pelas Resoluções n° 183, de 24/10/2013, nº 248, de 24/05/2018, e nº 301, de 29/11/2019);

xvi. Instrução Normativa n° 001/2016 - CJF, de 20 de janeiro de 2016 - Dispõe sobre a padronização de atos e procedimentos necessários à aplicação da Resolução CNJ n° 169/2013, com as alterações introduzidas pela Resolução CNJ n° 183/2013, no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

11.2. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRF5.

12. Requisitos de Manutenção

12.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A CONTRATADA deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar ônus ao TRF5.

12.2. Durante a execução do Contrato, por decisão do TRF5, poderá haver migração para uma ferramenta de gerenciamento de chamados distinta da oferecida pelo TRF5, atendendo às especificações contidas no Edital e seus anexos. A CONTRATADA terá um prazo de 30 dias para se adaptar à nova ferramenta. As despesas com as licenças e a implantação da nova ferramenta será de responsabilidade do TRF5.

13. Requisitos de Segurança

13.1. Os funcionários da empresa CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual.

13.2. Não permitir que dados ou informações do TRF5 aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do Tribunal, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

13.3. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRF5.

13.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

13.5. A execução do serviço pela CONTRATADA deve observância, no que couber, às exigências de sustentabilidade ambiental estabelecidas na Instrução Normativa n° 01/2010 da SLTI/MPOG, de 19 de

janeiro de 2010, bem como àquelas determinadas no Anexo I da Resolução n° 103 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 25 de maio de 2012.

13.6. A empresa CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3° da lei n° 8.666/93.

13.7. A empresa CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental.

13.8. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente do TRF5, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes do TRF5 e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

13.9. Promover o uso de tecnologias e práticas que promovam a eficiência energética e a redução das emissões de carbono.

13.10. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material, promovendo a minimização do impacto ambiental.

14. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

14.1. O sistema estará disponível na Intranet do TRF5 para registro e acompanhamento dos chamados de suporte e demandas técnicas, devendo fornecer integração entre os diversos processos implantados na Central de Serviços de TI, alinhados à biblioteca ITIL.

14.2. As informações gerenciais do serviço contratado serão extraídas de relatórios emitidos diretamente pela ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, como também por outras ferramentas do TRF5 que leem diretamente da base de dados.

14.3. As informações sobre as chamadas telefônicas da Central de Serviços de TI serão extraídas da base de dados da Central de Telefonia do TRF5.

14.4. Requisitos de Projeto e de Implementação

14.5. Disponibilizar todos os processos e procedimentos envolvidos na gestão de suporte a serviços e soluções de TI, englobando o atendimento, incidentes e requisições, incluindo o tratamento de incidentes críticos.

14.6. Elaborar o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução dos serviços contratados.

14.7. Elaborar e manter atualizado o catálogo de serviços e os níveis de serviço associados, indicando em qual nível o serviço será realizado (1° nível - Central de Serviços, 2° nível e 3° nível- Grupos Solucionadores).

14.8. Rastrear e mapear os ativos de TI e seus relacionamentos aos serviços de TI oferecidos.

14.9. Elaborar procedimentos operacionais a serem seguidos pelas equipes de 1° nível, para as ofertas de serviço classificados como elegíveis. Caberá à CONTRATADA elaborar procedimentos operacionais relacionados às ofertas de serviço atendidas pelo 2° nível.

14.10. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com O TRF5, definir os procedimentos/scripts de atendimento geral, de forma a padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviços de TI.

15. Requisitos de Implantação

15.1. A equipe composta por membros do TRF5 e da CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Implantação, contemplando o Escopo do Projeto, a Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI), os prazos e cronogramas de todas as atividades, o Plano de Comunicação, O Mapa de Riscos do Projeto, e o Plano de Contingência, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.

15.2. O projeto de implantação dos Serviços deverá ser elaborado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

16. Levantamento de Mercado

A Equipe de Planejamento da Contratação, com o objetivo de verificar a existência de fornecedores e produtos similares aos demandados pela área requisitante do TRF5, procedeu ao levantamento de mercado para a

contratação de empresa especializada nas atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1° e 2° níveis, com fornecimento de ferramenta informatizada de ITSM. Como resultado da pesquisa, foram analisados os seguintes processos similares de contratação que demonstram a viabilidade da contratação em pauta.

Pregão Eletrônico nº 001/2022 – Controladoria Geral da União
Pregão Eletrônico nº 030/2022 – Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro
Pregão Eletrônico nº 020/2022 - Tribunal Regional Federal da 6ª Região
Pregão Eletrônico nº 053/2020 - Tribunal de Contas da União
Pregão Eletrônico nº 007/2020 – Ministério do Desenvolvimento Regional

17. Descrição da Solução como um todo

Bens e serviços que compõem a solução

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Solução de Gestão da Central de Serviços de TI CSTI) 1.1 Software de Gestão da Central de Serviços de TI (ITSM). 1 . 2 Suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato. 1 . 3 25 (vinte e cinco) licenças de acesso concorrente para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI, à exceção das equipes da CONTRATADA, cujo dimensionamento e custo do uso de licenças ficará a seu cargo.	53996	12	Mês
2	Contratação de serviços de atendimento remoto de 1° nível.	22993	12	Mês
3	Contratação de serviços de atendimento presencial de 2° nível.	22993	12	Mês
4	Serviço extraordinário de suporte técnico de 2° nível, sob demanda, até o limite máximo de 800 horas anuais.	22993	1	Hora

18. Estimativa das Quantidades a serem contratadas

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da LICITANTE/CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos no Edital e dos horários estabelecidos. Os membros das equipes deverão atuar presencialmente no TRF5 e exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.

A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do contrato, o quantitativo de colaboradores previsto em sua proposta comercial, o qual poderá sofrer alteração quantitativa ou qualitativa, nos termos do art. 124 da Lei 14.133, em razão do aumento ou diminuição quantitativa do seu objeto, ou em decorrência de modificação do projeto ou de suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, entre outras.

O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o TRF5.

Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao TRF5.

Em razão da dificuldade de substituição imediata de um analista com as qualificações previstas no Edital, e visando a não comprometer o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço pela CONTRATADA, será permitido que haja até 20% dos analistas que prestam os serviços de atendimento e suporte de 1° e 2° nível sem a certificação exigida, durante um período máximo de 60 dias, para cada analista.

Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades do Tribunal, a PROPONENTE deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, a quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento do Pleno, Sessões de Julgamento das Turmas, Conselho de Administração, videoconferências e outros), bem como informações decorrentes da visita técnica, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

Em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, o TRF5 estima a seguinte quantidade mínima de analistas necessários ao bom andamento dos serviços:

Tabela de quantitativo mínimo de perfis para execução do serviço

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade

1	Solução de Gestão da Central de Serviços de TI CSTI) 1.1 Software de Gestão da Central de Serviços de TI (ITSM). 1.2 Suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato. 1.3 25 (vinte e cinco) licenças de acesso concorrente para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI, à exceção das equipes da CONTRATADA, cujo dimensionamento e custo do uso de licenças ficará a seu cargo.	53996	12	Mês
2	Contratação de serviços de atendimento remoto de 1° nível.	22993	12	Mês
3	Contratação de serviços de atendimento presencial de 2° nível.	22993	12	Mês
4	Serviço extraordinário de suporte técnico de 2° nível, sob demanda, até o limite máximo de 800 horas anuais.	22993	1	Hora

O horário de atendimento da Central de Serviços de TI será de 12 (doze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana (12x5), com disponibilidade diária entre 07h30min (sete horas e trinta minutos) e 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), de segunda a sexta-feira.

19. Estimativa do Valor da Contratação

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Valor Mensal	Valor Anual
1	Solução de Gestão da Central de Serviços de TI CSTI)	R$ 7.500,00	R$ 90.000,00
2	Contratação de serviços de atendimento remoto de 1° nível.	R$ 50.800,00	R$ 609.600,00

3	Contratação de serviços de atendimento presencial de 2° nível.	R$ 97.258,00	R$ 1.167.096,00
4	Serviço extraordinário de suporte técnico de 2° nível, sob demanda, até o limite máximo de 800 horas anuais.	R$ 3.666,00	R$ 43.992,00
	Valor Total:	R$ 159.924,00	R$ 1.910.688,00

20. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

20.1. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que a solução da Central de Serviços de TI, como determinado pelas versões mais atualizadas das bibliotecas ITIL e do COBIT, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, de forma coesa e eficiente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, a segurança e a interoperacionalidade do ambiente computacional do TRF5.As melhores práticas de gestão em TI baseiam-se na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma a assegurarem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

20.2. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

20.3. Busca-se, assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do TRF5.

20.4. Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo TRF5, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Tribunal na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, uma solução de TI não fragmentada pode resultar em menores custos operacionais a longo prazo. Isso porque a integração e o gerenciamento centralizado podem levar a uma maior eficiência operacional e redução de redundâncias, sendo, portanto, a opção mais vantajosa para o TRF5.

21. Resultados Pretendidos

21.1. Atendimento ao usuário: A Central de Serviços de TI (CSTI) é o primeiro ponto de contato para os usuários que enfrentam problemas técnicos ou têm dúvidas relacionadas aos serviços de TI. Oferecer um atendimento rápido, eficiente e cordial é fundamental para a satisfação do usuário e para manter a produtividade das atividades.

21.2. Suporte técnico especializado: A CSTI conta com profissionais capacitados para fornecer suporte técnico especializado em diversos aspectos relacionados à TI. Isso inclui o conhecimento de sistemas utilizados no TRF5 e a capacidade de fornecer orientações adequadas aos usuários.

21.3. Registro e rastreamento de solicitações: A CSTI registra todas as solicitações de suporte e incidentes em um Sistema de Gerenciamento de Chamados. Isso permite que a equipe de suporte acompanhe o status de cada solicitação, garanta a sua resolução dentro dos prazos acordados e evite que alguma questão seja esquecida ou negligenciada.

21.4. Priorização e escalonamento: A CSTI prioriza as solicitações e incidentes com base em sua

gravidade e impacto nos usuários e na organização. Caso seja necessário, eles podem encaminhar questões mais complexas ou críticas para equipes de suporte especializadas, garantindo uma resolução adequada.

21.5. Comunicação proativa: Além de responder a solicitações, a CSTI pode fornecer comunicações proativas aos usuários, informando sobre interrupções planejadas de serviços, atualizações de sistemas, e outras informações relevantes.

21.6. Resolução de incidentes: A CSTI é responsável por resolver os incidentes relatados pelos usuários. Esses incidentes podem incluir problemas com hardware, software, conectividade, acesso a sistemas, entre outros. Uma rápida resolução de problemas é fundamental para minimizar o tempo de inatividade e impacto nas operações do TRF5.

21.7. Resolução remota: Em muitos casos, a CSTI pode resolver problemas remotamente, evitando a necessidade de intervenção presencial. Isso economiza tempo e recursos, além de oferecer uma solução mais ágil para os usuários.

21.8. Gestão de requisições: Além de lidar com incidentes, a CSTI também gerencia requisições de serviços, como a solicitação de acesso a sistemas, instalação de software, alterações de configuração, entre outros. A gestão eficiente dessas requisições garante que os serviços de TI sejam entregues de acordo com as necessidades dos usuários.

21.9. Registro e acompanhamento de chamados: A CSTI mantém um registro detalhado de todos os chamados recebidos, o que permite um acompanhamento eficiente dos problemas e requisições, além de facilitar a análise de tendências e a identificação de problemas recorrentes.

21.10. Comunicação com equipes de suporte: A CSTI atua como uma interface entre os usuários e as equipes de suporte técnico de TI. Ele é responsável por encaminhar os chamados mais complexos ou especializados para as equipes adequadas, garantindo uma resolução mais eficiente e assertiva dos problemas.

21.11. Capacitação e treinamento dos usuários: A equipe da CSTI pode desempenhar um papel importante na capacitação e treinamento dos usuários, fornecendo orientações sobre o uso correto dos sistemas e oferecendo dicas a fim de evitar problemas recorrentes.

21.12. Coleta de dados e análise de métricas: A CSTI coleta dados sobre os chamados recebidos, o tempo de resolução, o tipo de problemas enfrentados, entre outros. Essas métricas são analisadas com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos serviços de TI e nos processos de atendimento.

21.13. Monitoramento e gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS): A CSTI é responsável por acompanhar e atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos com os usuários e fornecedores, garantindo que os prazos de atendimento e resolução sejam cumpridos.

21.14. Melhoria contínua: A CSTI é uma área de constante aprendizado e melhoria. A equipe pode coletar feedback dos usuários para identificar áreas de aprimoramento e implementar ações para elevar a satisfação e a eficiência dos serviços de suporte.

21.15. Contribuição para a governança de TI: A CSTI é um componente importante da governança de TI, garantindo a qualidade e o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos estratégicos do Tribunal e com as melhores práticas do mercado.

22. Providências a serem adotadas

22.1. Disponibilização de instalações físicas e mobiliárias: Salas com infraestrutura adequada para o funcionamento da Central de Serviços de TI.

22.2. Disponibilização de ramais e aparelhos telefônicos (headsets hands free) em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe da Central de Serviços de TI.

22.3. Disponibilização de Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na operacionalização da Central de Serviços de TI.

22.4. Disponibilização de Central Telefônica: Placa e software de gerenciamento de chamados.

22.5. Infraestrutura de TI para a instalação da Solução de Gestão da Central de Serviços de TI, com as seguintes configurações:

i. Servidor de Aplicação e de Banco de Dados com as seguintes configurações:

- Máquina virtual baseada na plataforma VMware 5.5 U1.
- Sistemas operacionais: Windows Server 2012 R2 ou Linux Red Hat 7.1, ou versões posteriores.
- Banco de dados: PostgreSQL 9.2.13 ou Oracle 11.2.04 ou mySQL 5.5, ou versões posteriores.
- Acesso obrigatoriamente por HTTPS, sendo o certificado fornecido pela CONTRATADA.
- Integração com o Active Directory (AD) da Microsoft.
- As licenças relativas ao Banco de Dados deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.

ii. Central Telefônica PABX Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise com gerenciamento de Call Center.

23. Possíveis Impactos Ambientais

A contratação está alinhada com a política de contratações sustentáveis do Plano de Gestão de Logística Sustentável e procura atingir a sustentabilidade ambiental, econômica e social.

24. Declaração de Viabilidade

A equipe responsável pelo planejamento da contratação, ciente das regras e diretrizes da Resolução CNJ nº 468/2022, após a conclusão de todos os estudos técnicos preliminares aqui contidos, declara esta contratação viável, pois atende aos seguintes critérios:

i. De disponibilidade, uma vez que há no mercado empresas especializadas para atender à demanda;

ii. De possibilidade, uma vez que a demanda se enquadra na categoria de serviços comuns, que trata o Decreto nº 10.024/19, por possuir padrões de desempenho e características gerais e especificas encontradas no mercado;

iii. De exequibilidade, uma vez que a pesquisa de preços de mercado demonstrou que os valores referência para a contratação são compatíveis para os serviços pretendidos; e

iv. De efetividade, uma vez que a disponibilidade, a possibilidade e a exequibilidade atendem à necessidade deste E. Tribunal para a contratação dos serviços que são indispensáveis ao cumprimento de sua missão institucional.

25. Das Fases da Contratação

25.1. A contratação da Solução de Tecnologia da Informação objeto do presente documento deverá seguir as seguintes fases:

Fase 1: Planejamento da Contratação: O planejamento é uma ferramenta administrativa que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos, construir um referencial futuro, estruturando o trâmite adequado, e reavaliar todo o processo a que o planejamento se destina. (...). Trata-se de um processo de deliberação abstrato e explícito que escolhe e organiza ações, antecipando os resultados esperados. (Wikipédia). A fase de Planejamento da futura contratação teve início com o recebimento pela Área de Tecnologia da Informação do Documento de Oficialização da Demanda.

FASE 2: Seleção do Fornecedor: A fase de Seleção do Fornecedor observará as normas pertinentes, incluindo o disposto na Lei n º 14.133/2021, no Decreto nº 10.024/2019, no Decreto nº 7.174/2010, no Decreto nº 8.186/2014, na Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU, IN SLTI/MP nº 01/2010 e IN SEGGD/ME nº 01/2019. A fase é encerrada com a assinatura do contrato.

FASE 3: Gerenciamento do Contrato: A fase de Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação do fornecimento do bem que compõe a Solução de Tecnologia da Informação.

26. Das Disposições Finais

Com base nas exposições feitas no quadro de necessidade e na verba já disponibilizada, o entendimento deste supervisor é pela solicitação de que seja aberto processo para contratação do objeto em questão.

INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE TÉCNICO
Anamaria Dionísio **Matrícula: 1207**	**Johnmary Vital de Araújo** **Matrícula: 5459**

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Ricardo Bowman Filho **Matrícula: 457**

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
_____ **Fernanda Marques Montenegro** **Matrícula: 5550** Recife, 14 de novembro de 2023

Documento assinado eletronicamente por **ANAMARIA DIONÍSIO DE OLIVEIRA ARAÚJO**, **DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 14/11/2023, às 17:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **JOHNMARY VITAL DE ARAÚJO**, **SUPERVISOR(A)**, em 17/11/2023, às 17:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA BEZERRA CAVALCANTI MARQUES MONTENEGRO**, **DIRETORA DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** , em 17/11/2023, às 18:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RICARDO BOUWMAN FILHO**, **DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 20/11/2023, às 21:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS**, **SUPERVISOR(A)**, em 21/02/2024, às 16:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3912071** e o código CRC **05533EDB**.